Deutscher Bundestag **Drucksache 18/10760**

18. Wahlperiode 22.12.2016

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Kerstin Kassner, Kersten Steinke, Birgit Wöllert, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.
– Drucksache 18/10577 –

Umgang der Bundesregierung mit Anliegen der Bürgerinnen und Bürger

Vorbemerkung der Fragesteller

Nach Artikel 17 des Grundgesetzes hat jedermann das Recht sich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.

Für die an den Deutschen Bundestag gerichteten Bitten und Beschwerden hat das Parlament gemäß Artikel 45c Absatz 1 des Grundgesetzes (GG) einen Ausschuss zu bestellen, dem Behandlung dieser Bitten und Beschwerden obliegt. Neben den Regelungen der Geschäftsordnung des Deutschen Bundestages hat der Petitionsausschuss mit den Verfahrensgrundsätzen (Grundsätze des Petitionsausschusses über die Behandlung von Bitten und Beschwerden) und der Richtlinie für die Behandlung von öffentlichen Petitionen (öP) gemäß Nummer 7.1 (4) der Verfahrensgrundsätze rechtliche Grundlagen für die Bearbeitung der Bürgeranliegen geschaffen.

Der Petitionsausschuss hat zudem dem Deutschen Bundestag jährlich einen schriftlichen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Über diesen findet regelmäßig eine Debatte im Deutschen Bundestag statt.

Dagegen ist über das Beschwerdewesen und den Umgang mit den Bitten und Beschwerden durch die Bundesregierung (sog. zuständige Stellen) wenig bekannt, obwohl dies eine wichtige Teilhabe der Bevölkerung am öffentlichen Geschehen darstellt. Es gibt keine Übersicht über die Zahl und den Inhalt der an die zuständigen Stellen der Bundesregierung und diese selbst gerichteten Bitten und Beschwerden, deren Behandlung und Bescheidung. Offen ist auch, ob diese Eingaben ausgewertet werden und wie auf ihre Zielrichtung eingegangen wird.

Vorbemerkung der Bundesregierung

In den Bundesministerien bestehen für Bürgerinnen und Bürger unterschiedliche Zugangswege, sich mit Fragen und Anliegen unmittelbar an die jeweiligen Häuser zu wenden. Nicht in jedem Ministerium werden die Anfragen systematisch (nach Anzahl und Thema) erfasst.

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums des Innern vom 20. Dezember 2016 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

Auch werden in den Ministerien, die über eine statistische Auswertung verfügen, die Anfragen nicht immer danach differenziert, ob das jeweilige Ministerium zuständig ist oder nicht. So erhält jedes Ministerium auch häufig Fragen zu allgemeinen politischen Themen bzw. zu Themen, die dem Zuständigkeitsbereich eines anderen Ministeriums oder auch dem nachgeordneten Bereich zuzuordnen sind.

In vielen Ressorts werden Bürgeranfragen dezentral bearbeitet, z. B. durch eine Behörde des nachgeordneten Geschäftsbereichs oder auch durch extern beauftragte Stellen. In vielen Ressorts gehen Bürgeranfragen nicht nur in den dafür vorgesehenen Organisationseinheiten sondern auch unmittelbar in den Fachreferaten ein und werden dort bearbeitet und thematisch abgelegt. Statistiken werden in diesen Fällen nicht geführt. Sofern Zahlen nur auf Schätzungen beruhen, ist dies in den Antworten angegeben.

Auch sind in den Antworten nur Anfragen erfasst, die sich direkt an die Ressorts richten. Formelle Petitionen an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestags sind vor dem Hintergrund der Vorbemerkung der Fragesteller nicht erfasst.

Falls Beauftrage nicht explizit erwähnt sind, sind Anfragen, die an sie gerichtet sind, in den Angaben der Ressorts erfasst, denen sie zugeordnet sind. In vielen Ressorts werden Bürgeranfragen, die sich an die Beauftragten richten, vom allgemeinen Bürgerservice bearbeitet und nicht separat ausgewiesen.

1. Wie viele Petitionen nach Artikel 17 GG an die zuständigen Stellen sind in den einzelnen Bundesministerien und bei den Bundesbeauftragten in den letzten Jahren jeweils eingegangen (bitte Angaben zu den Kalenderjahren 2013 bis 2015)?

Die Bundesregierung hat Bürgeranfragen, auf deren Beantwortung aufgrund von Informationsfreiheitsgesetzen ein Rechtsanspruch besteht, nicht einbezogen, da diese nicht als Petition i. S. d. Artikel 17 des Grundgesetzes (GG) anzusehen sind.

Ressort	2013	2014	2015
Auswärtiges Amt (AA)[1]	88.276[2]	146.487	129.788
Bundeskanzleramt (BK)	54.343 767[3]	51.839 1128	70.581 1188
Die Beauftragte der Bundesregierung für Kultur und Medien (BKM)	973 6.917[4]	1.320 7.512[5]	1.281 6.266[6]

[1] Es werden nur beim Bürgerservice direkt eingehende Petitionen statistisch erfasst, Anliegen, die über die Poststelle (elektronisch oder brieflich) oder die Telefonzentrale eingehen, oder persönlich beim Auswärtigen Amt abgegeben und direkt an Fachreferate weitergeleitet werden, sind nicht erfasst. Auf sozialen Medien erfolgte Eingaben werden ebenfalls nicht danach erfasst, was eine Petition nach Artikel 17 GG darstellt.

[2] Telefonische Eingaben erst ab August 2013 erfasst

[3] Zahlen der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration

[4] Zahlen des Bundesbeauftragten für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik (BStU). Die in den Außenstellen des BStU eingehenden Bürgeranfragen werden statistisch nicht erfasst. Ebenfalls nicht statistisch erfasst werden direkt bei den Fachreferaten eingehende Anfragen oder Anliegen, die einem bereits gestellten Antrag zugeordnet werden können und daher an die zuständigen Fachreferate weitergeleitet werden. An den Bundesbeauftragten persönlich wenden sich im Durchschnitt pro Jahr 350 Bürgerinnen und Bürger mit Anfragen. Diese Anfragen werden in verschiedenen Bereichen der Behörde bearbeitet. Diese Bearbeitung fließt in keine Statistik ein.

[5] Zahlen des BStU

[6] Zahlen des BStU

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	2013	2014	2015
Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)	21.652 2.197[7] 279.476[8]	25.621 2.308[9] 324.875[10]	17.068 1.819[11] 342.804[12]
Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)[13]	180.567	169.607	187.630
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)	12.698	7.620	8.980
Bundesministerium der Finanzen (BMF)[14]	keine statistische Erhebung		
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)	56.247 1.161[15]	63.155	72.395 289[16]
Bundesministerium für Gesundheit (BMG)	keine statistische Erhebung		
Bundesministerium des Innern (BMI)[17]	70.522	54.977	71.199
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)	8.241	9.659	9.258
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB)	18.743	34.922	30.800
Bundesministerium der Verteidigung (BMVg)[18]	16.522	11.938	10.358
Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI)	32.663	29.280	34.532

[7] Beauftragte der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen
[8] Bürgertelefon/ Kommunikationszentrum in Rostock (Telefon und E-Mail)
[9] Beauftragte der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen
[10] Bürgertelefon/ Kommunikationszentrum in Rostock (Telefon und E-Mail)
[11] Beauftragte der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen
[12] Bürgertelefon/ Kommunikationszentrum in Rostock (Telefon und E-Mail)
[13] Die Vorlagen an die Hausleitung (siehe Antwort zu Frage 14), die Erfassung bei einem externen Dienstleister sowie die Erfassung im für allgemeine Bürgeranfragen zuständigen Referat Öffentlichkeitsarbeit bilden die Grundlage der hier aufgeführten Zahlen.
[14] Ein großer Teil der Kontakte zu den Bürgern wird über das Referat für Bürgerangelegenheiten abgewickelt. Dort geht täglich eine Vielzahl von E-Mails (bis zu 300), Briefen und Telefonanrufen ein, die nicht einzeln nachgehalten werden können. Darüber hinaus richten die Bürger Eingaben auch direkt an die Fachabteilungen bzw. Fachreferate des Hauses. Auch diese Eingänge werden aus verwaltungsökonomischen Gründen nicht in einer eigenen Statistik nachgehalten.
[15] Unabhängiger Beauftragter für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM): Briefe mit formalen Antwortschreiben in den Jahren 2013 und 2014 zusammen, direkte Beantwortungen per E-Mail sowie Telefonanrufe beim UBSKM werden nicht erfasst – der UBSKM bietet darüber hinaus Ansprechmöglichkeiten über das Hilfetelefon sexueller Missbrauch.
[16] UBSKM: Briefe mit formalen Antwortschreiben, direkte Beantwortungen per E-Mail sowie Telefonanrufe beim UBSKM werden nicht erfasst.
[17] Direkt an die Fachreferate gerichtete und von dort beantwortete Anfragen werden statistisch nicht erfasst.
[18] Die Zahlen beziehen sich auf die Eingänge an das Bundesministerium der Verteidigung (BMVg) und den Bürgerservice der Bundeswehr.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	2013	2014	2015
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie BMWi)[19]	keine statistische Erhebung		
Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)	2.315	2.150	1.880
Presse- und Informationsamt der Bundesregierung (BPA) [20]	428.295	437.823	381.110

2. In welcher Form (schriftlich, elektronisch, mündlich – telefonisch oder persönlich) haben sich die Bürgerinnen und Bürger jeweils an die Bundesregierung und Bundesbehörden gewandt (bitte jeweils zu Petitionen und Petitionsadressaten Summen aufführen)?

Der Bereich der Sozialen Medien wird nicht statistisch erfasst.

2013				
Ressort	**postalisch/ Fax**	**elektronisch**	**telefonisch**	**persönlich**
AA	keine statistische Erhebung (k.s.E.)[21]	48.037	40.239[22]	k.s.E[23]
BK	30.785 k.s.E.[24]	20.524 k.s.E.[25]	3.034 k.s.E.[26]	k.s.E
BKM	985[27]	1.877[28]	712[29]	k.s.E
BMAS	keine statistische Erhebung[30]			

[19] Von 2013 - 2014 wurden Bürgeranliegen dezentral durch die Facheinheiten des BMWi bearbeitet. Statistische Erhebungen liegen für diesen Zeitraum nicht vor.
Im Laufe des Jahres 2015 hat im BMWi das Referat LB3-Bürgerdialog seine Arbeit aufgenommen. In 2015 wurden Bürgeranfragen teilweise noch von den Facheinheiten und teilweise bereits zentral von LB3 beantwortet. LB3 hat in 2015 rd. 4 000 Anfragen schriftlich beantwortet

[20] Zahlen beziehen sich auf den tatsächlichen Eingang, inklusive SPAM, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“

[21] Anliegen, die über die Poststelle oder die Telefonzentrale eingehen wurden nicht erfasst

[22] ab August 2013

[23] Anliegen die persönlich beim Auswärtigen Amt abgegeben und direkt an Fachreferate weitergeleitet werden, sind nicht erfasst

[24] BMFI: Die Bürgeranliegen gehen bei der Beauftragten für Migration, Flüchtlinge und Integration schriftlich, elektronisch, telefonisch ein. Eine differenzierte Aufschlüsselung im Einzelnen liegt nicht vor.

[25] BMFI: Die Bürgeranliegen gehen bei der Beauftragten für Migration, Flüchtlinge und Integration schriftlich, elektronisch, telefonisch ein. Eine differenzierte Aufschlüsselung im Einzelnen liegt nicht vor.

[26] BMFI: Die Bürgeranliegen gehen bei der Beauftragten für Migration, Flüchtlinge und Integration schriftlich, elektronisch, telefonisch ein. Eine differenzierte Aufschlüsselung im Einzelnen liegt nicht vor.

[27] für die Jahre 2013-2015 zusammen

[28] für die Jahre 2013-2015 zusammen

[29] für die Jahre 2013-2015 zusammen

[30] Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Beauftragte der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen erhalten Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern in schriftlicher, elektronischer und mündlicher Form. Persönliche Vorsprachen sind ausgeschlossen. Eine besondere Rolle nimmt in diesem Zusammenhang für das Bundesministerium für Arbeit und Soziales das Kommunikationszentrum Rostock ein. Telefonische oder per E-Mail eingehende Bürgeranfragen werden dort mithilfe themenspezifischer Service-Rufnummern/E-Mailadressen kanalisiert und regelmäßig auf direktem Weg mit den Petentinnen und Petenten geklärt. Eine statistische Erhebung darüber, auf welchem Wege wie viele Petitionen eingehen erfolgt nicht.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

2013				
BMBF	988	17.192	162.288	k.s.E.
BMEL	515	6.099[31]	6.084	k.s.E
BMF	keine statistische Erhebung[32]			
BMFSFJ	1.053	21.772	33.422	k.s.E
BMG	keine statistische Erhebung[33]			
BMI	2.485	13.802	58.589	k.s.E.
BMJV[34]	8.241		120.000 - 150.000	k.s.E
BMUB	10.090		8.653[35]	k.s.E
BMVg	153	9.466	6.903	k.s.E
BMVI	3.285	24.460	4.918	k.s.E
BMWi	keine statistische Erhebung[36]			
BMZ	231	2.084		k.s.E
BPA	422	402.961[37] 48.367[38]	24.912	k.s.E

[31] ohne Spam, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“

[32] Ein großer Teil der Kontakte zu den Bürgern wird über das Referat für Bürgerangelegenheiten abgewickelt. Dort geht täglich eine Vielzahl von E-Mails (bis zu 300), Briefen und Telefonanrufen ein, die nicht einzeln nachgehalten werden können. Darüber hinaus richten die Bürger Eingaben auch direkt an die Fachabteilungen bzw. Fachreferate des Hauses. Auch diese Eingänge werden aus verwaltungsökonomischen Gründen nicht in einer eigenen Statistik nachgehalten.

[33] Die Bürgerinnen und Bürger wenden sich telefonisch, elektronisch per E-Mail, per Kontaktformular im Internet, über die sozialen Medien sowie schriftlich per Post oder Fax an das BMG. Dazu kommen persönliche Fragen seitens Besuchergruppen vor Ort und von Einzelbesuchern an Tagen der offenen Tür.

[34] Im BMJV gibt es noch keine E-Akten. Eingehende E-Mails werden ausgedruckt, in den GG und nach der Bearbeitung zu den Akten gegeben. Es wird bei der Erfassung im Registratursystem nicht (konsequent) differenziert, ob eine Bürgeranfrage per E-Mail oder per Brief eingegangen ist. Daher entsprechen die Zahlen zu 1. den schriftlichen und den elektronischen Eingaben.

[35] *Erfasster Zeitraum: Juli 2013 bis einschl. Dezember 2013; Januar 2013 bis einschl. Juni 2013 statistisch nicht erfasst.)

[36] Von 2013-2014 wurden Bürgeranliegen dezentral durch die Facheinheiten des BMWi bearbeitet.

[37] tatsächlicher Eingang

[38] Eingang ohne SPAM, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

2014				
Ressort	**postalisch/Fax**	**elektronisch**	**telefonisch**	**persönlich**
AA	k.s.E[39]	49.706	96.781	k.s.E[40]
BK	29.983	19.169	2.687	k.s.E
BKM	985[41]	1.877[42]	712 [43]	k.s.E
BMAS	keine statistische Erhebung			
BMBF	887	19.380	149.264	k.s.E.
BMEL	165	4.436[44]	3.019	k.s.E
BMF	keine statistische Erhebung			
BMFSFJ	595	20.776	41.784	k.s.E
BMG	keine statistische Erhebung			
BMI	2.483	12.625	39.869	k.s.E.
BMJV	9.659		150.000 - 170.000	
BMUB	9.417		25.505	k.s.E
BMVg	463	5.433	6.042	k.s.E
BMVI	2.629	21.612	5.039	k.s.E
BMWi	keine statistische Erhebung[45]			
BMZ	210	1940		k.s.E
BPA	224	401.903[46] 31.081[47]	35.696	k.s.E

[39] Anliegen, die über die Poststelle oder die Telefonzentrale eingehen wurden nicht erfasst
[40] Anliegen die persönlich beim Auswärtigen Amt abgegeben und direkt an Fachreferate weitergeleitet werden, sind nicht erfasst
[41] für die Jahre 2013-2015 zusammen
[42] für die Jahre 2013-2015 zusammen
[43] für die Jahre 2013-2015 zusammen
[44] ohne Spam, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“
[45] Von 2013-2014 wurden Bürgeranliegen dezentral durch die Facheinheiten des BMWi bearbeitet.
[46] tatsächlicher Eingang
[47] Eingang ohne SPAM, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

2015				
Ressort	**postalisch/Fax**	**elektronisch**	**telefonisch**	**persönlich**
AA	k.s.E [48]	53.267	76.521	k.s.E [49]
BK	42.347	24.879	3.364	k.s.E
BKM	985[50]	1.877[51]	712[52]	k.s.E
BMAS	keine statistische Erhebung			
BMBF	848	18.980	167.667	k.s.E.
BMEL	108	3.541[53]	5.331	k.s.E
BMF	keine statistische Erhebung			
BMFSFJ	812	27.160	44.423	k.s.E
BMG	keine statistische Erhebung			
BMI	3.799	16.026	51.374	k.s.E.
BMJV	9.258		140.000 - 160.000	k.s.E
BMUB	9.891		20.909	k.s.E
BMVg	869	4.835	4.654	k.s.E
BMVI	2.502	28.332	3.698	k.s.E
BMWi[54]	180	3.700	k.s.E	k.s.E
BMZ	188	1.692	k.s.E	k.s.E
BPA	261	342.972[55] 54.034[56]	37.877	k.s.E

3. Welche weiteren Beteiligungsmethoden auf Bundesebene neben der Petition nach Artikel 17 GG gibt es, und welche werden aktiv von der Bundesregierung verfolgt?

Petitionen i. S. d. Artikel 17 GG umfassen nur schriftliche Bitten oder Beschwerden. Telefonische und persönliche Anfragen werden jedoch auch entgegengenommen. Darüber hinaus nutzen viele Ministerien Soziale Medien wie Facebook, Twitter, YouTube, Snapchat oder Instagram und bieten so vor allem jungen Menschen attraktive Kanäle zur Kontaktaufnahme. Schließlich können die Bürgerinnen und Bürger zu verschiedenen Anlässen (Tag der offenen Tür, Tag der Deutschen Einheit etc) als Besuchergruppen in den einzelnen Häusern, an Messeständen, Bürgerdialogen und Bürgerbeteiligungsverfahren mit Ihren Anliegen an die Regierung herantreten.

[48] Anliegen, die über die Poststelle oder die Telefonzentrale eingehen wurden nicht erfasst
[49] Anliegen die persönlich beim Auswärtigen Amt abgegeben und direkt an Fachreferate weitergeleitet werden, sind nicht erfasst
[50] für die Jahre 2013-2015 zusammen
[51] für die Jahre 2013-2015 zusammen
[52] für die Jahre 2013-2015 zusammen
[53] ohne Spam, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“
[54] In 2015 wurden vom Referat LB3-Bürgerdialog rd. 3 700 Einzelanfragen per E-Mail sowie rd. 180 Einzelanfragen per Brief bearbeitet. Ferner erreichten das Haus zwei Massenzuschriften, bei denen die rd. 300 Petenten ebenfalls Einzelantworten erhielten. Statistiken zur Social Media Kommunikation sowie zu Telefonanrufen von Bürgerinnen und Bürgern wurden in 2015 noch nicht erfasst.
[55] tatsächlicher Eingang
[56] Eingang ohne SPAM, Serienmails, Drucksachen, „wirrer Inhalt“

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

4. Welche Beteiligungsmethoden plant die Bundesregierung in Zukunft (etwa im Zuge von Großprojekten etc.) einzuführen, und welche bestehenden plant sie wie auszuweiten?

Die Bundesregierung hat neben der Umsetzung des Koalitionsvertrags auch international erklärt, sich für die die Stärkung der Rolle der Bürger einzusetzen. Deutschland hat am 7. Dezember seine Teilnahme an der Open Government Partnership (OGP) erklärt. Im Rahmen der OGP legt die Regierung im Zweijahresrhythmus einen, zusammen mit der Zivilgesellschaft erarbeiteten, Aktionsplan mit Selbstverpflichtungen vor.

Die einzelnen Ministerien arbeiten darüber hinaus stetig am Ausbau der Bürgerbeteiligung. Dies geschieht z. B. durch erweiterte Nutzung sozialer Medien oder die vermehrte Durchführung von Bürgerbeteiligungsverfahren und Bürgerdialogen, insbesondere bei umweltpolitisch relevanten Entscheidungsprozessen.

5. Gibt es in den Bundesministerien und bei den Bundesbeauftragten schriftlich fixierte Regularien zum Umgang mit den Eingaben?

   Wenn ja, wie sehen diese aus, bzw. welche sind das, und sind diese öffentlich zugänglich?

§§ 13, 14 der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Bundesministerien (GGO) regeln den Umgang mit Eingängen und mit Anträgen, Fragen und Beschwerden für alle Bundesministerien. Darüber hinaus existieren in einzelnen Häusern spezielle, interne Vorgaben, die nicht öffentlich zugänglich sind.

Ressort	
AA	Das Auswärtige Amt stellt seinen Bürgerservice und die Beauftragten im AA auf seiner Internetseite vor. Das AA hat zudem die Funktionen des Bürgerservices in einem internen Runderlass erläutert. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservice gibt es einen Leitfaden mit technischen Einzelheiten insbes. zum IT-gestützten Verarbeitungsprogramm.
BK	Die Eingaben im BK werden auf Grundlage einer schriftlichen Hausanordnung unter Beachtung der §§ 13, 14 GGO bearbeitet.
BKM	Es gibt keine schriftlich fixierten Regularien, die über §§ 13, 14 GGO hinausgehen.
BMAS	Es gibt keine schriftlich fixierten Regularien, die über §§ 13, 14 GGO hinausgehen.
BMBF	Eine Hausanordnung regelt im Einklang mit §§ 13,14 GGO die Beantwortung von Bürgeranfragen; ein Leitfaden gibt weitere Hinweise.
BMEL	Eingaben werden gemäß §§ 13, 14 GGO bearbeitet. Der Umgang mit Eingaben wird gegenüber dem Verbraucherlotsen[57] mittels Erlassen geregelt.
BMF	Es gibt keine schriftlich fixierten Regularien, die über § 14 GGO hinausgehen.
BMFSFJ	Schriftliche Eingaben (d. h. E-Mails und Briefpost) sind in der Regel innerhalb von 2 Wochen zu beantworten. Für schriftliche Anfragen ist in Abhängigkeit vom Anfragevolumen eine Bearbeitungsquote von 80 % innerhalb von 2 Wochen einzuhalten. In Zeiten schwächerer Eingangszahlen wird eine Bearbeitungsquote von 100 % innerhalb von 2 Wochen angestrebt. Regelmäßig werden bei der Bearbeitung Anfragen mit Fristen oder Notfälle vorrangig behandelt. Ansonsten gilt bei der Bearbeitung das FIFO-Prinzip (first in first out).

[57] Der Verbraucherlotse für Ernährung, Landwirtschaft und gesundheitlichen Verbraucherschutz ist zentrale Anlaufstelle für Bürgeranfragen. Er wird für das BMEL von der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) betrieben (www.bmel.de/DE/Ministerium/Verbraucherlotse/verbraucherlotse_node.html)

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	
	Bei Anfragen, die innerhalb dieser Zeit nicht beantwortet werden können, weil noch Klärungsbedarf auf politischer Ebene besteht, wird eine entsprechende Zwischennachricht erteilt. Im Social Media Bereich findet ein regelmäßiges Monitoring statt. Auf Anfragen und Kommentare wird so schnell wie möglich reagiert.
BMG	Es gibt spezifische Hinweise zum Umgang mit Eingaben. Diese sind im Internetauftritt des BMG veröffentlicht.
BMI	Der Umgang mit Bürgeranfragen ist in einer Hausanordnung des BMI geregelt.
BMJV	Seit 1. Januar 2016 existiert im BMJV ein eigenes Referat Bürgerkommunikation (Bürgerservice) zur Beantwortung von Bürgeranfragen. Der Aufbau ist schrittweise vorgesehen. Seit dem 1. Mai 2016 übernimmt der Bürgerservice die Bearbeitung der Bürgereingaben der Abteilung V (Verbraucherpolitik) und ab dem 15. Juni 2016 die Bearbeitung der Bürgereingaben der Abteilung I (Bürgerliches Recht). Im Zuge der Einrichtung des Referates Bürgerservice wurden im Verlauf des Jahres 2016 auch Orientierungshilfen zu Verfahrensfragen erstellt.
BMUB	BMUB richtet sich nach den schriftlich fixierten Regularien zum Umgang mit Eingaben, die in der GGO (§§ 13, 14) festgehalten sind. Spezielle Hinweise zum Umgang mit den Eingaben an das BMUB finden sich unter den jeweiligen Rubriken der BMUB-Internetseite für Bürgerinnen und Bürger – dem sogenannten „Bürgerforum“. www.bmub.bund.de/service/buergerforum
BMVg	Es existieren interne Weisungen.
BMVI	Die Beantwortung von Bürgeranfragen ist in der Ergänzenden Geschäftsordnung des BMVI geregelt.
BMWi	BMWi-intern existieren Leitlinien in Form einer Hausmitteilung, wonach Bürgeranfragen zentral durch das Referat LB3-Bürgerdialog beantwortet werden und ggf. an dieses weiterzuleiten sind. Für die Kommunikation in den sozialen Medien wurden BMWi-intern Social Media Guidelines für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt. Die Kommunikation auf Facebook ist zudem über die dort einsehbare Netiquette[58] geregelt.
BMZ	Das BMZ behandelt den Umgang mit Eingaben in dem internen Nachschlagewerk Z wie Zusammenarbeit (früheres Managementhandbuch) in Kapitel 4.8.3 „Bürgeranfragen“, welches im Intranet eingestellt ist.
BPA	Der Bürgerservice des BPA greift bei der Beantwortung von Bürgeranfragen auf eine Hausanordnung des Bundeskanzleramtes zur Bearbeitung von Bürgereingaben zurück. Die Hausanordnung legt fest, wie mit Bürgeranfragen zu verfahren ist, unter welchen Umständen Anfragen nicht beantwortet werden und wie die Bundeskanzlerin über die Eingaben unterrichtet wird.

[58] Netiquette ist eine Art von Verhaltensregel, die Benutzer des Internets beim Schreiben von Mails oder in Chaträumen o. Ä. beachten sollten und die man von verschiedenen Servern im Internet abrufen kann.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Beauftragte	
Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration (BMFI)	Es gibt keine schriftlich fixierten Regularien, die über §§ 13, 14 GGO hinausgehen.
Bundesbeauftragter für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik (BStU)	Beim BStU gibt es für den Umgang mit Bürgeranfragen keine über die §§ 13, 14 GGO hinausgehenden schriftlich fixierten Regularien.
Beauftragter für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM)	Es gibt keine schriftlich fixierten Regularien, die über § 14 GGO hinausgehen.

6. Welche thematischen Schwerpunkte stehen im Mittelpunkt der Eingaben der Bürgerinnen und Bürger (bitte nach Kalenderjahren 2013 bis 2015 und Bundesministerien bzw. Bundesbeauftragten aufschlüsseln)?

Ressort	2013	2014	2015
AA	– Reise- und Sicherheitshinweise – Visaeinzelfälle, darunter Terminwünsche bei Auslandsvertretungen – Fragen zu aufenthaltsrechtlichen Bestimmungen – Einreisebestimmungen für deutsche Staatsangehörige in fremde Staaten – Fragen des Rechts- und Konsularwesens – Fragen und Kommentare zur deutschen Außenpolitik		
BK	– Frackingverbot – Angemessene Reaktion auf NSA – Für humane Flüchtlingspolitik – Schutz der syrischen Bürgerkriegsflüchtlinge auf nationaler u. europäischer Ebene – Klima- und Umweltschutz - finanziert durch Finanztransaktionssteuer – Einsatz gegen Christenverfolgung im Ausland	– Frackingverbot – Fragen zum Thema Bespitzelung und mehr Sicherheit und Datenschutz – Einsatz gegen Christenverfolgung im Ausland – Gegen eine übergriffige Sexualerziehung in Schulen und Kindergärten – Schneller Kohleausstieg – Mehr Einsatz für den weltweiten Klimaschutz	– Schneller Kohleausstieg – Öffnung der Ehe für gleichgeschlechtliche Paare – Schutz der Straßenhunde in Rumänien – Hilfe für Christen im Nordirak und Syrien – G 7-Gipfel – Flüchtlingskatastrophe im Mittelmeer – Europa ist in der Verantwortung.
BKM	– keine statistische Erhebung zu thematischen Schwerpunkten		
BMAS	– Arbeitsrecht – Arbeitsmarktpolitik und -förderung – Rente – Behindertenrecht – Teilzeit / Altersteilzeit / Minijobs – Bildungspaket	– Arbeitsrecht – Arbeitsmarktpolitik und -förderung – Rente – Mindestlohn – Behindertenrecht – Teilzeit/Altersteilzeit/ Minijobs	– Arbeitsrecht – Mindestlohn – Arbeitsmarktpolitik und -förderung – Rente – Behindertenrecht, Teilzeit/Altersteilzeit/ Minijobs

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	2013	2014	2015
BMBF	– Studienfinanzierung (BaföG, Stipendien) – Berufliche Aus- und Weiterbildung – Bildungsprämie – Daten und Statistiken zu Bildung und Forschung – Forschungsförderung – Bildungsföderalismus	– Studienfinanzierung (BaföG, Stipendien) – Berufliche Aus- und Weiterbildung – Bildungsprämie – Daten und Statistiken zu Bildung und Forschung – Forschungsförderung – Wissenschaftszeitvertragsgesetz	– Studienfinanzierung (BaföG, Stipendien) – Berufliche Aus- und Weiterbildung – Bildungsprämie – Daten und Statistiken zu Bildung und Forschung – Forschungsförderung – Flüchtlinge
BMEL	– Neonikotinoide / Bienensterben – wirtschaftlicher Verbraucherschutz – Lebensmittelkennzeichnung – Pferdefleisch-Skandal – Tierschutz – Heimtierreisen / Tierhandel	– Tierschutz – Heimtierreisen – Tierhandel, – Lebensmittel-kennzeichnung – wirtschaftlicher Verbraucherschutz – Ernährung	– Liquiditätsbeihilfe – Heimtierreisen / Tierhandel – Lebensmittelkennzeichnung – Fördermöglichkeiten in der Landwirtschaft – Tierhaltung – wirtschaftlicher Verbraucherschutz – Tierschutz
BMF	– steuerliche Themen – Zoll – Europa		
BMFSFJ	– Elterngeld – Elternzeit – Mutterschutz – Kinderbetreuung – Pflege – Kindergeld und Freiwilligendienste	– Elterngeld – Elternzeit – Mutterschutz – Pflege – Kinderbetreuung – Kindergeld und Freiwilligendienste	– Elterngeld – Elternzeit – Mutterschutz – Pflege – Kinderbetreuung – Kindergeld und Freiwilligendienste
BMG	Im Mittelpunkt der Anfragen stehen Fragen zur gesetzlichen Kranken- und sozialen Pflegeversicherung, zur Prävention, zur privaten Krankenversicherung sowie zu Patientenrechten.		
BMI	– Elektronischer Personalausweis – Hochwasser und Fluthilfe – Staatsangehörigkeitsrecht, insb. Optionsregelung – Bundestagswahl – NSA-Affäre – NSU – Flüchtlingspolitik/Zuwanderung	– Elektronischer Personalausweis – Flüchtlingspolitik – Europäischer Datenschutz – Innere Sicherheit	– Flüchtlingspolitik – Ausländerbezogene Kriminalität – innere Sicherheit – rechtsextreme Aktivitäten – Verschärfungen des Waffenrechts – Elektronischer Personalausweis – Meldegesetz – Optionsregelung – Vorratsdatenspeicherung

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	2013	2014	2015
BMJV	– Anfragen und Beschwerden über Gerichte (Strafverfahren und Zivilprozesse) – Anfragen zum Kindschaftsrecht – Anfragen zum Betreuungsrecht – Anfragen zum Mietrecht – Anfragen zum Telekommunikationsrecht – Anfragen zum Urheberrecht	– Anfragen und Beschwerden über Gerichte (Strafverfahren und Zivilprozesse) – Anfragen zum Mietrecht – Anfragen zum Kindschaftsrecht – Anfragen zum Betreuungsrecht – Anfragen zum Telekommunikationsrecht – Anfragen zum Urheberrecht	– Anfragen und Beschwerden über Gerichte (Strafverfahren und Zivilprozesse) – Anfragen zum Berufsrecht der juristischen Berufe – Anfragen zum Mietrecht – Anfragen zum Betreuungsrecht – Anfragen zur Zwangsvollstreckung – Anfragen zum Strafvollzug (aus Justizvollzugsanstalten)
BMUB	– Energiewende – Endlager – Fracking – Hochwasserschutz – Schutz der Eisbären – Walfang	– Energiewende – Kohlekraft – Klimaschutz – Endlager – Fracking – Förderung Rußpartikelfilter	– COP 21 Paris – Sozialer Wohnungsbau – Programm „Kriminalprävention durch Einbruchsicherung“ – Mehrweg-Getränkeverpackungen – Fracking – Schutz des Wolfes
BMVg	– keine Themenerfassung vorhanden	– Ukraine – Bundeswehr in Führung Irak; Afrika – G36 – Drohnen – Ebolahilfe und Expertengutachten zu Rüstungsprojekten/KPMG	– Ukrainekrise – G36 – Beschaffung MEADS u. MKS180 – Flüchtlingshilfe und Syrieneinsatz
BMVI	Eine statistische Erhebung zu thematischen Schwerpunkten erfolgt erst seit 2015		– Infrastrukturabgabe – Deutscher Wetter-Dienst-Wetter App – Ausländischer Führerschein (Umtausch & Gültigkeit) – Straßenausbau, -sanierung, -umbau – Streik DB & GDL

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	2013	2014	2015
BMWi	– Statistiken bzw. Auswertungen zu den Jahren 2013-2014 liegen nicht vor.		– Freihandelsabkommen (insb. TTIP und CETA) – Erneuerbare Energien/ Fördermittel – Energiewende/ Strompreis – Mittelstandsförderung/ Existenzgründung – Rüstungsexporte – Digitale Netze
BMZ	– Bilaterale Entwicklungszusammenarbeit – Förderung Nichtregierungsorganisationen – Freiwilligendienste – Landrechte/ Hunger Umwelt – Praktikum/ Karriere	– Bilaterale Entwicklungszusammenarbeit – Ebola/ Gesundheit – Freiwilligendienste – Landrechte/ Hunger – Textilbündnis – Praktikum/ Karriere	– Bilaterale Entwicklungszusammenarbeit – Flucht – Handel/ Fair Trade – Landrechte/ Hunger – Textilbündnis/ Nachhaltigkeit – Praktikum/ Karriere
BPA	– Rentenpolitik: Angleichung der Ost/West-Renten & Altersarmut – Außenpolitik: Eurokrise – Bundestagswahl/Koalitionsverhandlungen – NSA-Affäre – Hochwasser in Deutschland – Verkehrspolitik: Autobahnmaut/Stuttgart 21	– Außenpolitik: Situation Ukraine/Syrien – Rentenpolitik: Rente mit 63 – Verkehrspolitik: Autobahnmaut – Ebola-Epidemie – Erhöhung der Abgeordnetenbezüge – Gesetzesänderung zu den Bewertungsreserven bei Lebensversicherungen	– Außenpolitik: Finanzhilfen für Griechenland/Eurokrise – Außenpolitik: Situation Ukraine/Syrien – Innenpolitik: Flüchtlingspolitik – Fragen und Meinungen Rund um den G7-Gipfel – Arbeitsmarkt: Umsetzung des Mindestlohns – Feierlichkeiten am 8. Mai zum Jahrestag der Befreiung

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Beauftragte			
Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration (BMFI)	– Staatsangehörigkeitsrecht – Flüchtlings- / Bleiberecht – Familienzusammenführung – Diskriminierungsfälle – Arbeitsmigration und Zugang zum Arbeitsmarkt – Ausländersozialrecht	– Staatsangehörigkeitsrecht – Familienzusammenführung – Flüchtlings- / Bleiberecht – Arbeitsmigration – Ausländersozialrecht – Aufenthalt zwecks Studiums	– Staatsangehörigkeitsrecht – Bleiberecht / Flüchtlingsrecht, – Familienzusammenführung – Arbeitsmigration und Zugang zum Arbeitsmarkt – Ausländersozialrecht – Aufenthalt zwecks Studiums
Bundesbeauftragter für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik (BStU)	– Antragstellung zur eigenen Person und als naher Angehörige eines Vermissten oder Verstorbenen; – Identitätsbestätigung, insbesondere bei im Ausland lebenden Bürgern; – Anfragen zum Bearbeitungsstand von Anträgen; – Antragsprozedere bei Forschungs- und Medienanträgen; – Anfragen zu eventuell entstehenden Kosten der Antragsbearbeitung; – allgemeine Anfragen zu MfS- und DDR-Themen Als Besonderheit in den Jahren 2013/2014 ist zu nennen: Beratung von ehemaligen DDR-Heimkindern (mit Bezug auf den sogenannten Kinderheim-Fonds).		
Beauftragter für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM)	Im Mittelpunkt der Anfragen stehen Fragen und Forderungen zu verschiedenen Aufarbeitungsprojekten, Präventionskonzepten, strafrechtlichen und zivilrechtlichen Verfahren, Hilfeleistungen nach SGB V, OEG und dem Ergänzenden Hilfesystemen/Fonds Sexueller Missbrauch sowie nach Fachberatungsstellen und allgemeinen Schilderungen von Missbrauchsfällen.		

7. Wie lange beträgt die durchschnittliche Bearbeitungszeit der Petitionen bei den einzelnen Bundesministerien und Bundesbeauftragten, und gibt es interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung?

Gemäß § 14 Absatz 1 GGO werden Anträge, Fragen und Beschwerden so schnell wie möglich erledigt. Erfordert die Antwort einen Zeitraum von mehr als vier Wochen, wird eine Zwischennachricht erteilt. Die Beantwortungszeiten variieren je nach Komplexität der Anfrage, Anfragenaufkommen, Beteiligungserfordernissen, Rechercheaufwand und zur Verfügung stehenden Ressourcen von wenigen Tagen bis zu vier Wochen.

Ressort	
AA	Telefonische Anfragen werden in der Regel sofort beantwortet, Wartezeiten werden überwacht. Die Bearbeitungszeit ist abhängig vom Umfang und der Komplexität der Anfrage und der Notwendigkeit von Beteiligungen von Auslandsvertretungen und Fachreferaten. Bürgeranfragen werden möglichst kurzfristig, in der Regel innerhalb von 2-4 Arbeitstagen beantwortet, sofern diese keine weiteren Recherchen oder Rückfragen erforderlich machen. Es gibt interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung.
BK	Die Beantwortung dauert in der Regel durchschnittlich 2 Wochen. Es gibt keine internen zeitlichen Vorgaben zur Beantwortung.
BKM	Durchschnittlich 11,6 Tage.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	
	Es gibt keine internen zeitlichen Vorgaben zur Beantwortung.
BMAS	Die Eingaben werden entsprechend den in der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Bundesministerien getroffenen Regelungen in der Regel innerhalb von vier Wochen durch die fachlich zuständigen Referate beantwortet. In Spitzenzeiten ist es durchaus möglich, dass eine längere Bearbeitungszeit gegeben ist. In diesen Fällen erhalten die Bürgerinnen und Bürger in der Regel zeitnah eine Zwischennachricht.
BMBF	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit beträgt etwa eine Woche. Es gibt interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung.
BMEL	Beim Verbraucherlotsen sollen schriftliche und elektronische Anfragen innerhalb von drei bis sieben Arbeitstagen beantwortet werden. Eine Zwischennachricht wird erteilt, wenn für eine Beantwortung mehr als vier Wochen benötigt werden. Darüber hinausgehende Daten werden zur Bearbeitungszeit nicht erhoben.
BMF	Das Referat für Bürgerangelegenheiten erhält grundsätzlich sämtliche Bürgeranfragen und beantwortet diese in der Regel selbst. Die Bearbeitungszeit ist abhängig vom Umfang und der Komplexität der Anfrage. Bürgeranfragen werden verständlich, freundlich und möglichst kurz beantwortet. Es gibt keine interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung
BMFSFJ	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von schriftlichen/elektronischen Eingaben beträgt max. 2 Wochen (s. o. Frage 5) – eine detailliertere Erfassung erfolgt nicht. Die 2-Wochen-Frist zur Bearbeitung gilt nur für schriftliche Eingaben. Bei der telefonischen Beantwortung gibt es keine Vorgaben zur Dauer der Telefonate – dies wird einzelfallabhängig entschieden.
BMG	Die Bearbeitungszeit beträgt bei den klassischen Eingaben, unabhängig vom Medium, über das sie dem Ministerium zugegangen sind, i. d. R. 3-4 Wochen. Bei der Kommunikation über die sozialen Medien sind die Reaktionszeiten mediengerecht (d. h. erheblich kürzer). Es gibt keine interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung
BMI	Die Beantwortung der Bürgeranfragen erfolgt nach den Vorgaben der Hausanordnung; danach werden sie so schnell und so einfach wie möglich beantwortet. Handelt es sich um einfache Anfragen, erfolgt die Beantwortung innerhalb weniger Tage. Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung variiert aus den bereits einleitend in der Antwort zu Frage 7 genannten Gründen sehr und kann daher nicht angegeben werden.
BMJV	Die Bearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Wochen. Es gibt keine detaillierten, internen zeitliche Vorgaben zur Beantwortung.
BMUB	Telefonische Bürgeranfragen werden in der Regel sofort beantwortet. Schriftliche Bürgeranfragen werden in der Regel innerhalb einer Frist von maximal vier Wochen beantwortet. Erfordert die Antwort eine längere Bearbeitungsdauer, so ergeht eine Zwischennachricht an den Petenten. Die Bearbeitungsdauer ist abhängig von Umfang und Komplexität der Anfrage. Es gibt keine internen zeitlichen Vorgaben zur Beantwortung.
BMVg	In der Regel werden alle Anfragen innerhalb von 48 Stunden beantwortet oder weiterführende Ansprechpartner benannt. Es gibt interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung.
BMVI	Eine statistische Auswertung der Bearbeitungszeit von Bürgeranfragen wird nicht erstellt. Wenn Anträge, Fragen und Beschwerden nicht binnen zwei Wochen erledigt werden können, wird in der Regel eine Zwischennachricht erteilt. Es gibt keine internen zeitlichen Vorgaben zur Beantwortung.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Ressort	
BMWi	Die Bearbeitungsdauer wird nicht statistisch erfasst. Das Referat LB3-Bürgerdialog ist jedoch bemüht, jede Anfrage so schnell wie möglich zu beantworten, wobei Art und Umfang der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger die Bearbeitungszeit maßgeblich bestimmen. Es gibt keine internen zeitlichen Vorgaben zur Beantwortung.
BMZ	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit beträgt 1-2 Wochen Es gibt interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung
BPA	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Briefe und Faxe beträgt ca. 6 Tage, für E-Mails ca. 2 Tage. Es gibt interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung

Beauftragte	
Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration (BMFI)	Die Bearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Wochen. Es gibt keine interne zeitliche Vorgaben zur Beantwortung
Bundesbeauftragter für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik (BStU)	Für die Beantwortung von Bürgeranliegen gibt es keine internen zeitlichen Vorgaben. Abhängig von der Komplexität der Anfragen und zur Verfügung stehender Ressourcen betragen die Beantwortungszeiten wenige Tage bis zu mehreren Wochen. Der Hauptteil der Bürgeranfragen wird innerhalb weniger Tage bearbeitet. Ist eine länger als zwei Wochen dauernde Bearbeitungszeit absehbar, erhalten die Bürger nach § 20 GO BStU eine Zwischennachricht.
Beauftragter für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM)	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von schriftlichen/elektronischen Eingaben beträgt max. Wochen (dies ist der hohen Eingangszahl und der personellen Besetzung nicht anders möglich). Telefonate werden grundsätzlich (soweit möglich) sofort angenommen oder zurückgerufen und mit der notwendigen Zeit geführt.

8. In welcher Form erhalten die Bürgerinnen und Bürger eine Antwort bezogen auf die jeweilige Einreichungsform der Petition?

In allen Bundesministerien werden Bürgeranliegen in der Regel in der Form beantwortet, in der sie eingegangen sind. Sofern eine elektronische Kontaktmöglichkeit besteht, wird diese in der Regel genutzt. Besteht bei mündlich vorgetragenen Anliegen die Gefahr von Missverständnissen, wird gemäß § 14 Absatz 3 Satz 2 GGO auf die Möglichkeit der schriftlichen Anfrage verwiesen.

9. Wie viele Eingaben der Bürgerinnen und Bürger blieben unbeantwortet (bitte Angaben zu den Kalenderjahren 2013 bis 2015, jeweils bezogen auf die Einreichungsform)?

Gemäß § 14 Absatz 3 Satz 4 GGO werden Anfragen, die anonym oder unter einem Pseudonym erfolgen, grundsätzlich nicht beantwortet. Dies gilt auch für Aktionspost[59] und Eingaben mit beleidigendem, polemischem oder aggressivem Charakter und für solche, bei denen ausdrücklich keine Antwort gewünscht wird. Kommentare, Meinungsäußerungen, Lob und Dankesschreiben ohne ein konkretes Anliegen werden zumeist nicht beantwortet. Alle anderen Anfragen werden in der Regel beantwortet.

[59] Aktionspost sind massenhaft gleichartige Eingänge ohne individuellen Gehalt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Häufig wird auf die Inhalte der Internetseiten (vor allem die FAQs) der Bundesressorts verwiesen.

In vielen Ressorts wird keine Statistik geführt.

Ressort	**2013**	**2014**	**2015**
BK	35.403 (davon ca. 50% elektronisch, 50% schriftlich)	35.694 (davon ca. 50% elektronisch, 50% schriftlich)	54.891 (ca. 50 % elektronisch, 50 % schriftlich)
BKM	ca. 12	ca. 12	ca. 9
BMEL	7%	8%	1%
BMFSFJ	3089	2454	3832
BMI	55% der schriftlichen 10% der mündlichen Anfragen	55% der schriftlichen 10% der mündlichen Anfragen	55% der schriftlichen 10% der mündlichen Anfragen
BMJV	4 anonyme Eingaben sowie 31 Eingaben, bei denen kein konkretes Petitum erkennbar war	18 anonyme Eingaben sowie 28 Eingaben, bei denen kein konkretes Petitum erkennbar war	22 anonyme Eingaben sowie 40 Eingaben, bei denen kein konkretes Petitum erkennbar war
BMUB	ca. 10%		
BMZ	ca. 10%		
BPA	Briefe/Faxe: 51 E-Mail: 354.594	Brief/Fax: 45 E-Mail: 370.822	Brief/Fax: 77 E-Mail: 288.938

10. Gibt es jeweils ein elektronisches System (ggf. auch unterschiedliche Systeme) zur Erfassung, Bearbeitung und Bescheidung der eingegangenen Petitionen?

Die Bundesregierung arbeitet grundsätzlich mit elektronischen Systemen, in denen Vorgänge erfasst und bearbeitet werden. In den meisten Häusern gibt es darüber hinaus spezielle Software zur Bearbeitung von Bürgeranfragen. In einigen Ressorts ist die Einführung einer speziellen Software geplant.

11. In welcher Form wurde den Bürgerinnen und Bürgern geholfen?

Informationswünsche aus dem fachlichen Zuständigkeitsbereich der Bundesministerien werden erfüllt. Anregungen, Hinweise und Kritiken werden aufgenommen. Im Fall der fachlichen Unzuständigkeit werden die Bürgerinnen und Bürger an die zuständige Stelle verwiesen oder – unter Beachtung datenschutzrechtlicher Belange – teilweise direkt weitergeleitet.

Mitunter erbitten die Bürger/innen häufig auch Rechtsauskünfte, die eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordern. Diese dürfen grundsätzlich nicht erteilt werden (§ 14 Absatz 3 GGO).

12. In wie vielen Fällen konnte der Eingabe der Bürgerinnen und Bürger Rechnung getragen bzw. Abhilfe geschaffen werden?

Den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger wird dadurch Rechnung getragen, dass dem Grundsatz nach alle Informationswünsche erfüllt werden. Es gibt hierzu keine gesonderte statistische Erfassung. Abhilfe im Sinne einer Abänderung einer auf kommunaler Ebene getroffenen oder einer gerichtlichen Entscheidung, wie

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

sie von den Bürgerinnen und Bürgern auch oft erbeten wird, ist nicht möglich. Es gibt hierzu keine gesonderte statistische Erfassung.

13. Findet eine systematische Auswertung der an die Bundesministerien bzw. Bundesbeauftragten gerichteten Petitionen statt?

    Wenn ja, in welcher Form?

Die Auswertung von Petitionen wird in den Ministerien unterschiedlich gehandhabt; zum Teil findet eine systematische Auswertung statt, zum Teil nicht. In einigen Ministerien findet eine quantitative, in manchen Ministerien sowohl eine quantitative als auch qualitative Auswertung statt. Insofern wird auf die Antworten zu den Fragen 1, 2 und 6 verwiesen. Die Auswertung erfolgt in unterschiedlichen zeitlichen Rhythmen (wöchentlich, monatlich oder jährlich).

14. In welcher Form und wem gegenüber gibt es eine Berichterstattung über Petitionen?

Eine Berichterstattung erfolgt wenn, dann an die jeweilige Hausleitung.

15. Inwieweit werden diese Kenntnisse der Öffentlichkeit bzw. dem Parlament zugänglich gemacht?

Auf die Antwort zu Frage 14 wird verwiesen.

16. Welche Konsequenzen zieht die Bundesregierung aus der Existenz der privaten Petitionsplattformen, und wie geht sie auf diese ein?

Der Umgang mit privaten Petitionsplattformen wird in den einzelnen Häusern der Bundesregierung unterschiedlich gehandhabt. Manche beantworten Anfragen, die über private Plattformen an sie gerichtet werden, andere gehen nicht auf solche Anfragen ein.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333